Ministerio de Salud
Hospital Nacional
"Hipólito Unanue"

N° 153 -2023-HNHU-DG

ABOG. Braulio Raúl Raez Varga
FEDATARIO
Hospital Nacional Hipolito Unánue
08 MAYO 2023
El presente documento es COPIA FIEL DEL ORIGINAL que he tenido a la vista

Resolución Directoral

Lima, 05 de Mayo de 2023

Visto el Expediente N° 23-019251-001, que contiene el Memorando Nº 043-DA-2023-HNHU, de fecha 26 de abril de 2023, del Director Adjunto del Hospital Nacional Hipólito Unanue; y;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 28° del Decreto Supremo N° 027-2015-SA, Reglamento de la Ley N° 29414 - Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, "*Toda persona que se encuentre disconforme con la atención recibida, tiene derecho a ser escuchada y recibir respuesta, debiendo presentar su reclamo ante las instancias competentes de la IAFAS o IPRESS, sin perjuicio de acudir en vía de queja ante SUSALUD para el inicio del procedimiento administrativo que pudiere corresponder, según la normatividad que sobre la materia emite SUSALUD (...)".*

Que, mediante Decreto Supremo N° 02-2019-SA se aprobó el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud — IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud — IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud — UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, señala en el punto 8.1 del artículo 8° que la PAUS es el conjunto de acciones, actos y actividades destinadas a la atención y gestión de consultas y reclamos presentados por los usuarios ante la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, orientados a la solución de la insatisfacción respecto a los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas .

Asimismo, el inciso b) del artículo 9° del citado Reglamento, señala que corresponde "Designar mediante documento formal, emitido por la máxima autoridad de la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, al responsable de la PAUS que tiene a su cargo la conducción y/o coordinación del proceso de atención de las consultas y reclamos. En ausencia del responsable de la PAUS, el rol es asumido por la persona que este delegue formalmente, para asegurar la atención en el horario de funcionamiento de la IAFAS.

El numeral 17.1 de artículo del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2029-JUS, establece que el régimen de eficacia anticipada de los actos administrativos previstos en el artículo 17 de la citada norma es susceptible de ser aplicado a los actos de administración interna, siempre que no violen las normas de orden público ni afecte a terceros;

Que, el literal m) del artículo 6° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Hipólito Unanue, aprobado con Resolución Ministerial N° 099-2012/MINSA, contempla entre las funciones de la Dirección General, la de asignar a las Unidades Orgánicas del Hospital otras funciones generales y responsabilidades, además de las que se precisan en el referido Reglamento; asimismo, el numeral 4.4 del Capítulo VI del Manual de Organización y Funciones de la Dirección General de este nosocomio, aprobado con Resolución Directoral N° 336-2014-HNHU, indica que es función específica del Director General dirigir, coordinar y evaluar las actividades asistenciales y administrativas del Hospital, entre otras funciones;

Que, con Resolución Directoral N° 181-2018-HNHU-DG, de fecha 10 de setiembre de 2018, se asigna funciones a la servidora Olinda Rossi VEGA RAMOS, Asistente Administrativo, Nivel SPE, como Responsable de la Plataforma de Atención en Salud del Hospital Nacional Hipólito Unanue – (PAUS-HNHU);

V°B° Dr. Luis Alfredo Miranda Molina Dirección Adjunta

L. VASQUEZ M

Que, a través del documento del visto, el Director Adjunto informa que con fecha 13 de marzo de 2023, la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este (DIRIS) llevó a cabo una Inspección en esta entidad en la cual se observó que la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital Nacional Hipólito Unanue – (PAUS-HNHU) tiene actualmente dependencia con la Oficina de Comunicaciones, razón por la cual recomienda la transferencia de la PAUS-HNHU a la dependencia de la Oficina de Gestión de la Calidad. Asimismo, informó que mediante Acta de reunión de trabajo de fecha 14 de marzo de 2023, se acordó que, a partir del 01 de abril del 2023, la PAUS-HNHU y el Libro de Reclamaciones en Salud estarán a cargo de la Oficina de Gestión de la Calidad, razón por la cual solicitan la emisión del acto resolutivo que designe a la M.C. Silvia Paola VARGAS CHUGO, Contratada por Administración de Servicios- CAS como Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital Nacional Hipólito Unanue – (PAUS-HNHU), en adición a sus funciones de Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad, con eficacia anticipada al 01 de abril de 2023.

Con el visto bueno de la Dirección Adjunta, de la Unidad de Personal y de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

Conforme las disposiciones establecidas en el Decreto Supremo N° 027-2015-SA,que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29414 - Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, Decreto Supremo N° 02-2019-SA, que prueba el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud — IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud — IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud — UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas; y, de acuerdo a las atribuciones conferidas en el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Hipólito Unanue, aprobado por Resolución Ministerial N°099-2012/MINSA;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- DAR TÉRMINO, con eficacia anticipada al 1 de abril de 2023, a la asignación funciones de la servidora de carrera **Olinda Rossi VEGA RAMOS**, como Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital Nacional Hipólito Unanue – (PAUS-HNHU) por los fundamentos expuestos en la presente Resolución, dándosele las gracias por los servicios prestados a la Institución

Artículo 2.- ASIGNAR a la Médico Cirujano **Silvia Paola VARGAS CHUGO**, Contratada por Administración de Servicios -CAS como Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital Nacional Hipólito Unanue – (PAUS-HNHU), en adición a sus funciones como Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad, con eficacia anticipada al 01 de abril de 2023.

Artículo 3.- DISPONER que la Responsable designada en el artículo 1° de la presente Resolución, cumpla con las funciones establecidas en el Decreto Supremo N° 02-2019-SA, que prueba el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud — IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud — IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud — UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas.

Artículo 4.- DISPONER que la Oficina de Comunicaciones proceda a la publicación de la presente Resolución en la Página Web del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

Regístrese y Comuníquese.

LMMM/LRVM
DISTRIBUCIÓN.
( ) D.Adjunta
( ) OF.Gest.Calidad
( ) Interesadas
( ) OCI
( ) Archivo.

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE
DR. LUIS WILFREDO MIRANDA MOLINA
DIRECTOR GENERAL (e)
CMP. 27423